



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Transparencia en la gestión pública y su relación con  
cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la  
IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORES:**

Br. Bazán León, Maritza  
Br. Palomino Colona, Blanca Aurora.

**ASESOR:**

Dr. Chavarry Isla, Abel

**SECCION:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de los Servicios de Salud

**CHICLAYO-PERÚ**  
**2018**



ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU  
RELACIÓN CON COBROS INDEBIDOS AL ASEGURADO  
SIS ATEUIDO EN LA IPRESS TULPUNA  
CAJAMARCA 2018

Que ha sustentado don (doña):

MARITZA BAZAN LEÓN

Nombres y Apellidos

Acuerda:

APROBACION POR UNANIMIDAD

Recomienda:

LEVANTAR OBSERVACIONES DEL JURADO

Pimentel, 11 de Agosto de 2018

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dra. Juana Jordy Muñoz Asaya

SECRETARIO:

Dra. Patricia Margarita Rivera Cárdenas

VOCAL:

My. Abel E. Chávarry Isla



ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN  
CON COBROS INDEBIDOS AL ASEGURADO SIS  
ARRECIADO EN LA IPRESS TULUNA CAJAMARCA-2018

Que ha sustentado don (señal):

BLANCA AURORA; PALOMINO COLOVA

Nombres y Apellidos

Acuerda:

APROBACIÓN POR UNANIMIDAD.

Recomienda:

LEvantar OBSERVACIONES DEL JURADO-

Pimentel 11 de Agosto de 20 18.

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dra. Juana Judith Muga Azuaje

SECRETARIO:

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda

VOCAL:

M. Abel Chonany Isla

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Blanca Aurora Palomino Colona y Maritza Bazán León, egresadas del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo SAC. Chiclayo, identificadas con DNI N° 40503378 y 41459484 respectivamente;

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

Somos autoras de la tesis titulada "Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018"

- 1) La misma que presento para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud
- 2) La tesis presentada es autentica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a la UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera derivar de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraran causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, julio del 2018

Firma

Nombres y Apellidos Blanca Aurora Palomino Colona

DNI N°: 40503378

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Blanca Aurora Palomino Colona y Maritza Bazán León, egresadas del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo SAC. Chiclayo, identificadas con DNI N° 40503378 y 41459484 respectivamente;

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

Somos autoras de la tesis titulada "Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018"

- 1) La misma que presento para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud
- 2) La tesis presentada es autentica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a la UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera derivar de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraran causa en el contenido de la tesis.

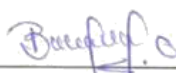
De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, julio del 2018

Firma

Nombres y Apellidos

DNI N°: 41459484.

  
\_\_\_\_\_  
Maritza Bazán León

## **DEDICATORIA**

Con aprecio y consideración a nuestros padres, y familiares, por estar presentes en cada momento y circunstancia de nuestras vidas brindándonos mucha fuerza y entusiasmo. Los principios y valores inculcados son los pilares de nuestra formación, personal y académico. Los queremos mucho

Maritza & Blanca

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesionales de la Universidad Cesar Vallejo por su asesoría para la planificación, ejecución y culminación de esta tesis.

A los servidores públicos y profesionales de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Tulpuna por su colaboración.

A todas las personas que han contribuido desinteresadamente en el desarrollo de esta investigación.

Maritza & Blanca



## PRESENTACION

La corrupción es una de los principales problemas que enfrenta el Estado Peruano, por lo que el fomento de los mecanismos de transparencia en la gestión pública es una de las alternativas para poder combatirla. Ello implica instaurar una cultura de rendición de cuentas, en todos los niveles de gobierno y sectores, de tal manera que los servidores públicos muestren a los ciudadanos, con criterios de honestidad, los avances y limitantes en el desarrollo de proyectos así como los resultados de su gestión.

El no implementar mecanismos de transparencia en la gestión pública, en el caso del sector salud, podría generar actos de corrupción y cobros indebidos. Es la razón por la que se realizó el presente estudio titulado Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018; que describe la forma como se viene implementando en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los procesos y las dimensiones de la Transparencia en la gestión pública; pero también identifica cobros indebidos que se estarían realizando a los asegurados del Seguro Integral de Salud, para finalmente encontrar la relación entre estas variables.

Estructuralmente, el presente trabajo de investigación está constituido por cuatro capítulos: en el capítulo I se plantea el problema de la investigación científica; el capítulo II se describe la metodología empleada; el capítulo III detalla los resultados encontrados presentados en tablas y gráficos estadísticos y, en el capítulo IV se hace la discusión de los resultados. Finalmente se señalan las conclusiones y las recomendaciones; así como referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Las autoras



## INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
PRESENTACION	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCION	14
Capítulo I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	17
1.1. Planteamiento del Problemática	18
1.2. Formulación del problema	24
1.3. Justificación	24
1.4. Antecedentes	26
1.5. Objetivos	33
Capitulo II. MARCO TEORICO	34
2.1. Marco Teórico	35
2.1.1. Investigación Formativa	35
2.1.2. Aprendizaje Cognitivo	38
2.2. Marco Conceptual	50
Capitulo III. MARCO METODOLOGICO	51
3.1. Hipótesis	52
3.2. Variables	52
3.2.1. Definición	52
3.2.2 Operacionalización de variables	53
3.2. Metodología	54

3.3.1. Población y Muestra	54
3.3.1.1. Población	54
3.3.1.2. Muestra	54
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	55
3.4. Métodos de análisis de datos	58
3.5. Aspectos éticos	59
Capítulo IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	
4.1. Resultados	60
4.2. Discusión de resultados	69
CAPITULO V: CONCLUSIONES	75
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	77
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS	84
Instrumento	85
Validación del Instrumento	90
Matriz de consistencia	96
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	98
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS	100
REPORTE TURNITIN	101

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características sociodemográficas de los asegurados SIS atendidos en la IPRESS Tulpuna, I trimestre 2018.	61
<b>Tabla 2.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, según dimensiones. Cajamarca, I trimestre 2018.	62
<b>Tabla3.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca I trimestre 2018.	64
<b>Tabla 4.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca I trimestre 2018.	65
<b>Tabla 5.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca I trimestre, 2018.	67
<b>Tabla 6.</b> Relación entre transparencia de la gestión pública y cobros indebidos. IPRESS Tulpuna, Cajamarca 2018.	68

## INDICE DE FIGURAS

<b>Grafico 1.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Transparencia y acceso a la información pública. Cajamarca, abril 2018.	63
<b>Grafico 2.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Lucha contra la Corrupción. Cajamarca, abril 2018.	63
<b>Grafico 3.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Promoción de la ética en la función pública. Cajamarca, I trimestre 2018.	64
<b>Grafico 4.</b> Transparencia en la gestión pública en la IPRESS Tulpuna, I trimestre 2018.	65
<b>Grafico 5.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Cobro de servicios no prestados. Cajamarca, abril 2018.	66
<b>Grafico 6.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Cobro excesivo. Cajamarca, I trimestre 2018.	66
<b>Grafico 7.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, según dimensión: Cobro indebido. Cajamarca, abril 2018.	66
<b>Grafico 8.</b> Cobros indebidos al asegurado SIS en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca, I trimestre 2018.	68

## **RESUMEN**


El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo, retrospectivo, de corte transversal, analítico correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación la relación que existe entre la transparencia en la gestión pública y los cobros indebidos a los asegurados SIS atendidos en la IPRESS Tulpuna, durante el mes de abril del 2018. La muestra estuvo constituida por 91 usuarios asegurados al SIS, se utilizó un cuestionario que incluyó una escala tipo Likert para determinar la transparencia en la gestión pública y los cobros indebidos y el percentil 0,50 para determinar la categorización; concluyendo que los asegurados SIS que se atendieron en la IPRESS Tulpuna, en el mes de abril 2018, consideran en un 72% que el establecimiento no implementa procesos de Transparencia en la gestion publica; 57.1% que se les realiza cobros indebidos, cobros por servicios no prestados o cobros excesivos. Además que existe relación significativa entre la Transparencia en la gestion publica con los cobros indebidos a los asegurados del Seguro Integral de Salud, comprobado por la prueba estadística de Chi-Cuadrado.

**PALABRAS CLAVES:** Transparencia, cobros indebidos, asegurado SIS.

## **ABSTRACT**

The present research study is a descriptive, retrospective, cross-sectional, correlational analytical, aimed to determine the relationship between transparency in public management and undue charges to policyholders. SIS assisted in the IPRESS Tulpuna. during the month of April 2018. The sample consisted of 91 users insured to the SIS, a questionnaire was used that included a Likert-type scale to determine the transparency in public management and the undue charges and the 0.50 percent to determine the categorization; concluding that the insured SIS that is served in the IPRESS Tulpuna, in the month of April 2018, considers in a 72% that the establishment does not implement Transparency processes in the public management; 57.1% that is given undue charges, charges for services not rendered or excessive charges. In addition, there is a significant relationship between Transparency in public management with undue collections and the insured of the Comprehensive Health Insurance, verified by the Chi-Square statistical test.

**KEY WORDS:** Transparency in public management, undue charges, insured SIS.

	<p><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b></p> <p><b>UCV</b></p>	<p>F08-PP-PR-02.02</p> <p>Código : 09</p> <p>Versión :</p> <p>Fecha : 23-03-2018</p> <p>Página : 103 de 104</p>
---	---	---

Yo Maritza Bazán León, identificado con DNI N° 41459484, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo ( ) , No autorizo ( x ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al

asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018”. en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


Por ser un tema inmiscuido en actos de corrupción, no se cuenta con la autorización por parte de la entidad en estudio.

.....

.....

.....

.....


  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA  
 DNI: 41459484

Maritza Bazán León

FECHA: 18 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



	<b>AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>  <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 103 de 104
---	--	---

Yo Blanca Aurora Palomino Colona, identificado con DNI N° 40503378, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo ( ) , No autorizo ( x ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Transparencia en la gestión pública y su relación con cobros indebidos al asegurado SIS atendido en la IPRESS Tulpuna, Cajamarca – 2018”**.; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Por ser un tema inmiscuido en actos de corrupción, no se cuenta con la autorización por parte de la entidad en estudio.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: 40503378

FECHA: 18 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE  
POST GRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **PALOMINO COLONA BLANCA AURORA y BAZAN LEÓN MARITZA**, titulada **TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACION CON COBROS INDEBIDOS AL ASEGURADO SIS ATENDIDO EN LA IPRESS TULPUNA, CAJAMARCA - 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

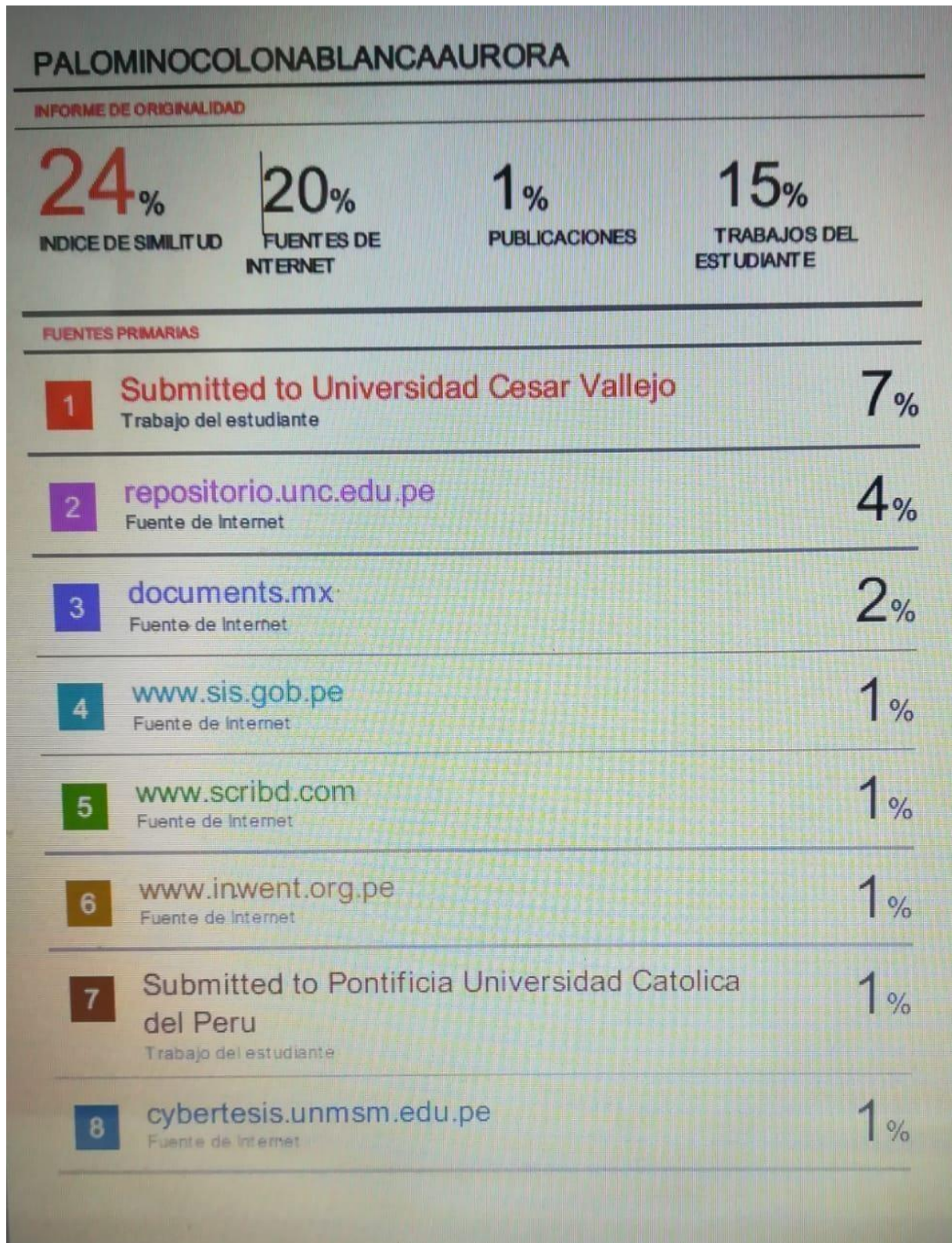
El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 de Julio de 2018

DR. ABEL CHAVARRY ISLA  
DNI: 16644393

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5, \*

## REPORTE DE TURNITING





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PALOMINO COLONA BLANCA AURORA

INFORME TÍTULADO:

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON  
COBROS INDEBIDOS AL ASEGURADO SIS ATENDIDO EN LA IPRESS  
TULPUNA, CAJAMARCA - 2018

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIOCHO (18)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BAZAN LEON MARITZA

INFORME TÍTULADO:

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON  
COBROS INDEBIDOS AL ASEGURADO SIS ATENDIDO EN LA IPRESS  
TULPUNA, CAJAMARCA - 2018

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: DIECIETE (17)

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN